

# 受注型企画旅行条件書

☆お申込の際は、必ずこの旅行条件書をお読みください。

☆この書面は旅行業法第12条の4に定めるところの取引条件の説明書及び同法第12条の5に定めるところの契約書面の一部となります。

## <1>受注型企画旅行契約

1「受注型企画旅行契約」(以下「契約」という)とは、  
(株)ONODERA LIFE SUPPORT (以下「当社」という)がお客様の依頼により、旅行の目的地及び日程、お客様が提供を受けることができる運送等サービスの内容並びにお客様が当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより旅行を実施する旅行契約をいいます。

## <2>契約の申込み

1当社が、お客様に交付した旅行企画の内容に関し契約を申し込もうとするお客様は、当社指定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに当社に提出していただきます。

3当社は、団体・グループを構成するお客様の代表としての契約責任者から、旅行申し込みがあった場合、契約の締結及び解除に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなします。

4契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を当社に提出しなければなりません。

5当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来負うことが予想される債務又は義務については、何らの責任を負うものではありません。

6当社は、契約責任者が団体・グループに同行しない場合、旅行開始後においては、あらかじめ契約責任者が選任した構成者を契約責任者とみなします。

7身体に障害をお持ちの方、血圧異常、心臓病等現在健康を害している方、妊娠中の方、補助犬使用者の方等、特別な配慮を必要とする方はその旨お申し出ください。当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。なお、お客様からのお申し出に基づき、当社がお客様のために講じた特別な措置に要する費用はお客様の負担とします。現在健康を害している方、妊娠中の方は医師の診断書を提出していただく場合があります。いずれの場合も現地事情や運送・宿泊機関等の判断によりお申込みをお断りさせていただく場合があります。

## <3>契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合においては、受注型企画旅行契約の締結に応じないことがあります。

1当社の業務上の都合があるとき。

2お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。

3お客様が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると認められるとき

## <4>契約の成立時期

1当社は契約責任者と契約を締結する場合、別途個別に定める契約書に基づき、申込金の支払いを受けることなく、契約の申込みを受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は、当該特約書面を交付したときに成立します。

2申込金は、旅行代金、取消料、その他のお客様が当社に支払う金銭の一

部に充当します。

## <5>契約書面の交付

1当社は、旅行契約が成立した場合速やかに、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面（以下契約書面という）をお客様に交付します。

2契約書面を交付した場合において、当社が契約により手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、前項の契約書面に記載するところによります。

## <6>確定書面

1契約書面において、確定された旅行日程又は運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において利用予定の宿泊機関及び表示上重要な運送期間の名称を限定して列挙した上で、当該契約書面交付後、旅行開始の前日（旅行開始日の前日から起算してさかのぼって七日目に当たる日以降に旅行の申込みがなされた場合にあっては旅行開始日）までの当該契約書面に定める日までにこれらの確定状況を記載した確定書面を交付します。

2前項の場合において、手配状況の確認を希望するお客様から問合せがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれに回答します。

3確定書面を交付した場合には、当社が手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該確定書面に記載するところに特定されます。

## <7>旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

1旅行代金の額は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。旅行代金は、当社が定める期日までにお支払いください。

2利用する運送機関の運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効な公示されている適用運賃・料金が著しい経済情勢の変化等により、通常想定される程度を大幅に超えて改定されたときは、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することがあります。当社は旅行代金を増額する場合は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日目に当たる日より前に通知するものとし、この場合お客様は、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。

3当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、契約の成立後に当社の責に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更となったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。

## <8>契約内容の変更

1お客様から契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な限りお客様の求めに応じます。この場合、当社は旅行代金を変更することがあります。

2当社は、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全且つ円滑な実施を図るためやむを得ないものである事由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行の内容を変更することがあります。但し、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

## <9>お客様の交替

1当社と契約を締結したお客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。

2 お客様は前項に定める当社の承諾を求めようとするときは、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、所定の金額の手数料とともに、当社に提出しなければなりません。

3 第一項の契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があった時に効力を生ずるものとし、以降、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者が、お客様の当該契約に関する一切の権利及び義務を承継するものとします。

4 なお当社は運送機関、宿泊機関等が応じない等の理由により、交替をお断りする場合がございます。

#### <10>お客様からの旅行契約の解除

1 お客様から企画料金又は取消料をいただく場合

(1) お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払い、契約を解除することができます。

(2) 当社の責任とならないローンの手続き等の事由によりお取消の場合も企画書面記載の企画料金又は取消料をいただきます。

2 お客様からの企画料金又は取消料をいただかない場合

お客様は次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。

(1) 旅行契約内容に以下に例示するような重要な変更が行われたとき

イ. 旅行開始日又は終了日の変更

ロ. 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更

ハ. 運送機関の種類又は会社名の変更

ニ. 運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更

ホ. 本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更

ヘ. 宿泊機関の種類又は名称の変更

ト. 宿泊機関の客室種類、設備、景観その他の客室の条件の変更

(2) 旅行代金が増額されたとき（お客様から契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。）

(3) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

(4) 当社がお客様に対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。

(5) 当社の責に帰すべき事由が生じた場合において、契約書面に記載した旅行日程に基づいた旅行の実施が不可能になったとき。

(6) お客様は旅行開始後において、当該お客様の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは(1)の規定に関わらず、企画料金又は取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。この場合において、当社は、旅行代金のうち当該受領することができなくなった部分に係る金額を払い戻します。

(7) 当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領できなくなった部分に係る金額から旅行サービスに対して、取消料、違約料その他の既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用に係る金額（当社の責めに帰すべき事由によるものでないときに限ります。）を差し引いたものをお客様に払い戻します。

#### <11>当社からの旅行契約の解除

1 旅行開始前

(1) お客様が企画書面に記載する期日までに旅行代金の支払いがないときは、当該期日の翌日においてお客様が契約を解除したものとします。この場合において、お客様は当社に対し、企画書面に定める取消料又は企画料金の相当する額の違約料を支払わなければなりません。

(2) 当社は次に掲げる場合において、お客様に事由を説明して、旅行開始前に受注型企画旅行契約を解除することがあります。

イ. お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。

ロ. お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は、団体旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあるとき。

ハ. お客様が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明したとき。

ニ. お客様が、契約内容に関し、合理的な範囲を超える負担を求めたとき。

ホ. スキーなどを目的とする旅行における必要な降雪量等の旅行実施条であって契約内容の際に明示したものが成就しないおそれが極めて大きいとき。

ヘ. 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

2 旅行開始後

(1) 当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても旅行契約を解除することがあります。この場合、旅行代金のうちお客様がまだその提供を受けていない旅行サービスに係る部分の費用から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料、その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いて払い戻しいたします。

イ. お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により当該旅行に耐えられないと認められるとき。

ロ. お客様が旅行を安全且つ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示に従わないとき、又はこれらの者、若しくは同行する他の会員に対する暴行又は恐喝などにより団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。

ハ. お客様が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明したとき。

ニ. 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社の関与できない事由が生じた場合において、旅行の継続が不可能になったとき。

(2) (1) イ、ニの規定により、当社が旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じて出発地に戻るために必要な手配をいたします。この場合に要する費用の一切はお客様のご負担となります。

#### <12>当社の責任

1 当社は当社又は手配代行者が故意又は過失によりお客様に損害を与えた場合は損害を賠償いたします。但し、損害発生の日から起算して2年以内に当社に通知があったときに限ります

2 お客様が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったときは、当社は前号（1）の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。

3 当社は、手荷物について生じた損害については、損害発生の日から起算して14日以内に、当社に対して通知があったときに限り、お客様1名につき15万円を限度（当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。）として賠償します。

#### <13>特別補償

当社は第13項1号にもとづく当社の責任が生じるか否かを問わず、お客様が当旅行中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体又は手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別補償規定で定めるところにより以下の金額の範囲において、補償金又は見舞金を支払います。但し、特別補償規定第2章の事由による場合は、補償金は支払いません。

- ・死亡補償金：2500万円
- ・入院見舞金：4～40万円
- ・通院見舞金：2～10万円
- ・携行品損害補償金：お客様1名につき～15万円（但し、補償対象品1個あたり10万円を限度とします。）

当該受注型企画旅行日程において、お客様が当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けない日（旅行地の標準時によります。）が定められている場合において、その旨および当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払が行われていない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「受注型企画旅行参加中」とはいたしません。

#### <14>旅程保証

旅行日程に下表に掲げる変更が運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足が発生したこと等によって行われた場合は、当社旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）の規定によりその変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。但し、一旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が1000円未満の場合は、変更補償金を支払いません。

変更補償金 変更補償金の支払が必要となる変更	1件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
1.契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
2.契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その他の旅行の目的地の変更	1.0	2.0
3.契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更（変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び施設のそれを下回った場合に限りです。）	1.0	2.0
4.契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更	1.0	2.0
5.契約書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更	1.0	2.0
6.契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更	1.0	2.0
7.契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	1.0	2.0
8.契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0

#### <15>お客様の責任

- お客様の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該お客様は損害を賠償しなければなりません。
- お客様は、当社から提供される情報を活用し、契約書面に記載されたお客様の権利義務その他契約の内容について理解するように努めなければなりません。
- お客様は、旅行開始後に、契約書面に記載された旅行サービスについて、記載内容と異なるものと認識したときは、旅行地において速やかに当社又は旅行サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。

#### <16>事故等のお申し出について

旅行中に事故などが生じた場合、直ちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。（もし通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。）

#### <17>個人情報の取り扱いについて

- 当社は、旅行申込みの際にご提出いただいた個人情報について、お客さまとの連絡や運送・宿泊機関等の手配のために利用させていただくほか、必要な範囲内において当該機関等に提供いたします。
- 当社と提携する企業および販売店が取り扱う商品、サービスに関する情報をお客さまに提供させていただくことがあります。

#### <18>その他

- 今回の旅行に対して、現在お持ちの旅券が有効かどうかの確認、訪問国、訪問目的等に沿った査証の取得が必要な場合においてはその取得は、お客様の責任で行ってください。
- 渡航先の衛生状況については、「厚生労働省海外渡航者のための感染症情報」ホームページ<http://www.forth.go.jp/>でご確認ください。
- 渡航先（国又は地域）によっては、「外務省海外危険情報」等、国・地域の渡航に関する情報が出されている場合があります。また、「外務省海外安全ホームページ」<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/index.html> 外務省海外安全相談センター：03-5501-8162 国別・海外安全情報FAX サービス：0570-02-3300 でもご確認ください。

#### <19>約款準拠

本受注型企画旅行契約取引条件説明書面に記載のない事項は、当社の旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）に定めるところによります。また、この条件書との間に齟齬が生じた場合は、旅行業約款（受注型企画旅行の部）を優先いたします。

令和5年12月8日作成

取扱個所

〒100-0004 東京都千代田区大手町

1-1-3 大手センタービル14階

株式会社 ONODERA LIFE SUPPORT

東京都知事登録旅行業 第3-8453号